

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, di Indonesia telah banyak berdiri perusahaan-perusahaan baru yang berkembang seiring dengan pertumbuhan perekonomian negara. Dilain pihak perusahaan-perusahaan baru secara tidak langsung membantu pemerintah dalam usaha menekan angka pengangguran dan memperbanyak lahan pekerjaan bagi masyarakat. Namun dampak dari tumbuh kembangnya beberapa perusahaan tersebut, masih terdapat banyak perusahaan-perusahaan yang dianggap kredibilitasnya rendah. Hal tersebut dikarenakan perusahaan yang didirikan masih amatir, serta tidak memiliki kualitas yang baik dari sisi legalitas, dan justru terkesan apa adanya.

Penilaian masyarakat terhadap sebuah perusahaan tentu tidak muncul secara otomatis, hal ini membutuhkan waktu dan proses yang cukup lama. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak dibidang jasa misalnya, tentu akan mendapat penilaian langsung, apakah pelayanan mereka sudah sesuai atau belum dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, apakah tarif yang dibebankan kepada masyarakat sesuai atau tidak dengan apa yang didapat dan tentunya masih banyak lagi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh perusahaan-perusahaan atau instansi-instansi di Indonesia.

Bagi sebuah perusahaan penilaian dari masyarakat akan mempengaruhi citra dari perusahaan itu sendiri. Apabila kita sudah berbicara mengenai citra

perusahaan tentu saja tidak akan terlepas dari peranan perusahaan di mata masyarakat dan karyawannya. Cara kerja perusahaan yang baik tentunya akan menghasilkan sebuah citra yang baik pula di mata masyarakat. Apabila perusahaan tidak memperlihatkan sebuah sistem kerja yang baik maka masyarakat akan menilai perusahaan tersebut tidak memiliki kredibilitas yang baik.

Citra perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap berbagai hal. Karyawan perusahaan tentunya akan merasa resah manakala citra perusahaan dimana tempat mereka bekerja kian menurun, maka kemungkinan besar kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut pun akan kian luntur. Perusahaan akan mengalami kerugian yang membuat labil perusahaan. Kondisi tersebut dapat membuat perusahaan terancam gulung tikar.

Salah satu perusahaan potensial negara yang juga merupakan perusahaan besar yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan adalah PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta, yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memberikan jasa pelayanan kelistrikan. Di PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta inilah peneliti akan melakukan penelitian. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan listrik ini, tentu termasuk kedalam salah satu usaha PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta dalam meningkatkan citra perusahaannya di mata masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sedikit diatas dapat dilihat beberapa masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

Bagaimana menginformasikan usaha PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta dalam meningkatkan citra perusahaannya di mata masyarakat dengan memanfaatkan peranan teknologi multimedia agar penyajian informasi yang dihasilkan akan lebih mudah dipahami dan dapat diterima dengan baik dan jelas oleh masyarakat luas?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang ada, maka penulis membatasi pada beberapa masalah saja. Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan kemampuan penulis maka disesuaikan dengan situasi dan kondisi PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

Dalam hal ini informasi tentang PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta batasannya adalah : Profil, Visi dan Misi PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta, dan Kegiatan PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang Diploma III (D3) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta.
- b. Membuat company profile berbasis multimedia untuk mengetahui visi misi dan kegiatan PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

- c. Menambah pengalaman dan ketrampilan sebagai modal dasar untuk memasuki dunia kerja.

## **1.4.2 Manfaat Penelitian**

### **1.4.2.1 Secara Teoritis**

- a. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menguji teori komunikasi organisasi terutama komunikasi eksternal dengan mengadakan upaya didalam meningkatkan mutu pelayanan. Yang menurut para ahli bahwa mutu pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, dimana akan menguntungkan satu sama lainnya.

### **1.4.2.2 Bagi Peneliti**

- a. Sebagai persiapan mental terjun di dunia kerja.
- b. Mengembangkan pola keilmuan dan membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan teknologi informasi di bidang multimedia.
- c. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang multimedia interaktif.
- d. Dapat dijadikan sebagai bahan pengalaman dan pengetahuan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Untuk memperoleh informasi data yang akurat dan obyektif sebagai sumber dalam pelaksanaan kegiatan, maka penyusun menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

### 1.5.1 Observasi

Pengambilan data - data dengan mengadakan pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Metode observasi dilakukan dengan cara kami datang langsung ke lokasi PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

### 1.5.2. Wawancara

Pengambilan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan pada manager dan pegawai PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta secara langsung.

### 1.5.3. Studi Literatur

Pengambilan data dari buku-buku tentang software yang akan dipakai dengan maksud agar mendapat penjelasan yang lebih dalam tentang pengolahan software - software.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan Tugas Akhir ini, laporan akan disusun secara sistematis kedalam 5 (lima) bab yang masing-masing bab akan di jelaskan sebagai berikut :

### Bab I : Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bagian pengantar dari pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir. Adapun hal-hal yang

dibahas berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian , metode pengumpulan data dan sistematika penyusun laporan.

**Bab II : Landasan Teori**

Menguraikan atau menjelaskan mengenai teori yang dipakai dalam penelitian ini dan perangkat lunak (software) yang digunakan dalam pembuatan aplikasi multimedia ini.

**Bab III: Tinjauan Umum**

Sejarah singkat tentang PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

**Bab IV: Pembahasan**

Penjelasan tentang proses pembuatan aplikasi multimedia sebagai tindak lanjut dari pengumpulan data-data yang bersangkutan.

**Bab V : Penutup**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari seluruh pelaksanaan kegiatan. Disamping itu juga dicantumkan saran dari penulis kepada pihak yang akan melaksanakan penelitian dengan tema yang sama di masa yang akan datang.